

Un Mensaje de la
PROCURADORA GENERAL DE ILLINOIS
LISA MADIGAN



Como va subiendo el precio de los servicios públicos, consumidores a través de Illinois se enfrentan con cobros de gas y electricidad costosos. Es importante saber que a los consumidores se les garantiza ciertas protecciones.

Bajo las reglas de la Comisión de Comercio de Illinois, clientes de gas y electricidad tienen derechos específicos diseñados para protegerlos contra la desconexión de servicio de calefacción en temperaturas bajas. El estado de Illinois también provee varios programas de asistencia para ayudar a familias que califican a pagar sus facturas de calefacción y ahorrar dinero aumentando la eficiencia de energía.

Este folleto provee la información sobre sus derechos y a donde puede acudir para ayuda si tiene dificultad pagar su factura de calefacción. Si un servicio público intenta cancelar su servicio de calefacción en violación de las reglas de la Comisión de Comercio de Illinois, le urjo que se comunique con mi oficina al 1-800-386-5438 (TTY: 1-800-964-3013).

Atentamente,

Lisa Madigan
Procuradora General de Illinois



LISA MADIGAN
PROCURADORA GENERAL DE ILLINOIS

Para más información sobre programas de ayuda de calefacción de la casa, llamar:

1-800-252-8643

TTY: 1-800-785-6055

LÍNEAS ROJAS AL CONSUMIDOR

ESPAÑOL

1-866-310-8398

CHICAGO

1-800-386-5438

TTY: 1-800-964-3013

SPRINGFIELD

1-800-243-0618

TTY: 1-877-844-5461

CARBONDALE

1-800-243-0607

TTY: 1-877-675-9339

Para información adicional, contactar al número telefónico de servicio al cliente de la Comisión de Comercio de Illinois al:

1-800-524-0795

o visite

www.icc.state.il.us.

www.IllinoisAttorneyGeneral.gov

Calefacción de
asa

Gas
y
Electricidad

**Derechos del
Consumidor**



LISA MADIGAN
PROCURADORA GENERAL DE ILLINOIS

Con los precios de servicios muy altos durante los meses de invierno, los clientes de gas y electricidad deben saber sus derechos bajo las reglas de la Comisión de Comercio de Illinois diseñadas para protegerlos de desconexión de servicio de calefacción en el invierno.

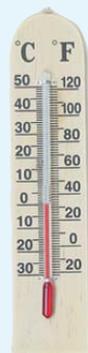
Entre el 1° de diciembre y el 31 de marzo, una compañía de gas o electricidad de servicio público no puede cancelar el servicio de calefacción por falta de pago, a lo menos que:

- Se le ha ofrecido al cliente un plan de pago;
- El cliente se ha negado entrar en un plan de pago;
- El cliente ha recibido el aviso requerido; y
- La temperatura de afuera es 32° F o más alto.

Requisito de Aviso

Durante los meses de noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo, servicios públicos de gas o electricidad deben notificar al cliente por correo, un mínimo de 8 días, sus intenciones de terminar o cortar el servicio, o debe entregar el aviso al domicilio un mínimo de 5 días antes de terminar el servicio.

Restricciones de Temperatura



Está prohibido cortar el servicio de gas o electricidad cualquier día que esté pronosticado por el Servicio de Temperatura Nacional donde las próximas 24 horas estarán a 32° F o más bajo donde el servicio es la única fuente de calefacción; también está prohibido cancelar el servicio cualquier día procedente de un día festivo o un fin de semana donde está pronosticado estar 32° F o menos durante un día festivo o un fin de semana. Clientes deben llamar a su servicio público de gas o electricidad para determinar si hay posibilidad que corten el servicio cuando las temperaturas suban.

Certificados de Enfermedad

La Comisión de Comercio de Illinois requiere que servicios públicos no corten servicio residencial si los servicios públicos han recibido un certificado válido de enfermedad. Un certificado de enfermedad es documentación de un médico con licencia indicando que cortar el servicio de calefacción empeorará una condición actual médica o creará una emergencia médica a un residente permanente de la casa. Certificados de enfermedad están válidos por un mes y se pueden renovar por un doctor o por la Mesa de Salud por un mes adicional. Clientes con enfermedades graves deben preguntarle a su proveedor de servicio como pueden someter un certificado de enfermedad.

Plan de Pago



Clientes con cuentas delinquentes pueden contactar al departamento de servicio de gas o servicio público de electricidad (vea la factura mensual para el número de servicio al cliente) y pida un plan de pago o un plan de cobro diferido. Muchos de estos planes permiten que los clientes estrechen los pagos varios meses o talvez por un año. Números de teléfono de Servicio al Cliente para el servicio de gas más grande de Illinois son los siguientes:

- **Peoples' Gas Co.**
866-556-6001
- **North Shore Gas Co.**
847-336-9300
- **NICOR**
888-642-6742 (NICOR 4 U)
- **Illinois Power Co.**
800-755-5000
- **Mid-American Energy**
888-427-5632
- **CIPS (Central Illinois Public Service)**
888-789-2477
- **CILCO (Central Illinois Light Co.)**
888-672-5252 (outside Peoria)
309-672-5252 (in Peoria)

Programas de Ayuda

El Departamento de Comercio y Oportunidad Económica provee asistencia a solicitantes que califican a través de dos programas:

Programa de Ayuda de Energía de Casa de Bajos Recursos (LIHEAP). Este programa está diseñado a ayudar a familias elegibles con los cobros altos de energía de casa. Para más información, llame al 1-800-252-8643; TTY: 1-800-785-6055.

Programa de Ayuda de Calefacción de Casa en Illinois (IHWAP) Este programa está diseñado a ayudar a familias elegibles a conservar gas y ahorrar dinero haciendo que su casa o apartamento sea eficiente de energía. Para más información, llame al 1-800-252-8643; TTY: 1-800-785-6055.